

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini yang ditandai dengan seperti tidak adanya batas-batas antar daerah maupun antar Negara serta adanya kemudahan mengakses berbagai macam informasi. Hal itu membuat industri telekomunikasi merupakan industri strategis yang memiliki peran penting di era globalisasi ini. Karena itu banyak perusahaan yang bergerak di industri telekomunikasi yang menawarkan jasa untuk memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi dan mengakses berbagai macam informasi yang ada.

Industri ini merupakan industri yang memiliki masa depan menjanjikan dan menguntungkan apabila dikelola dengan baik. Hal tersebut membuat munculnya perusahaan-perusahaan baru yang bergerak di industri telekomunikasi dan menawarkan berbagai macam inovasi untuk berlomba mendapatkan pelanggan. Keadaan ini didukung dengan terbitnya UU Nomor 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi.

Perubahan industri telekomunikasi di Indonesia sejak terbitnya UU Nomor 36 Tahun 1999 tersebut. Membuat setiap perusahaan di industri ini dituntut semakin maju guna mengantisipasi persaingan bisnis global agar sanggup bertahan dan berkembang sehingga tidak tertinggal dari para pesaing agar terciptanya daya saing yang berkelanjutan (*sustained competitive*

advantage). Untuk menciptakan *sustained competitive advantage* dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia berperan sebagai penggerak utama seluruh kegiatan perusahaan guna tercapainya tujuan perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tersebut dalam hal ini karyawan.

Karyawan sangat diharapkan oleh perusahaan untuk berperan aktif dalam segala kegiatan perusahaan. Tujuan perusahaan akan tercapai apabila karyawan memberikan segala kemampuan yang dimilikinya. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana cara perusahaan mengelola karyawannya. Jika pengelolaan yang dilakukan bersifat efektif, maka karyawan juga akan memberikan segala kemampuan terbaik yang dimilikinya sehingga tercapainya tujuan perusahaan.

Melihat betapa pentingnya pengelolaan karyawan, perusahaan dituntut untuk selalu memberikan perhatian kepada kepuasan kerja karyawan yang dimilikinya. Akan tetapi perusahaan sering kurang memikirkan tentang kepuasan kerja karyawannya atau sumber daya yang dimilikinya. Kepuasan kerja yang rendah akan menimbulkan beberapa dampak buruk, seperti penurunan kualitas kerja karyawan dan buruknya produktivitas atau kinerja perusahaan sehingga tidak akan tercapainya *sustained competitive advantage*.

Kepuasan kerja merupakan respon positif atau negatif terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja merupakan

konsep multidimensi. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Setiap karyawan yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasannya dan begitu pula sebaliknya.

Dalam industri telekomunikasi di era global saat ini permasalahan mengenai ketidakpuasan kerja merupakan masalah yang klasik atau tidak dapat dihindari oleh perusahaan. Meskipun perusahaan telah berusaha sebaik mungkin mengelola karyawannya. Masalah ini timbul karena kepuasan yang dirasakan oleh masing-masing karyawan didasari oleh perbedaan aspek satu sama lain. Semakin banyak aspek yang diinginkan oleh karyawan dapat terpenuhi, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan kerjanya. Dan aspek-aspek tersebut belum tentu dimiliki oleh semua karyawan.

Masalah ketidakpuasan kerja ini terjadi pada industri telekomunikasi yang merupakan industri yang memiliki persaingan yang sangat ketat, salah satunya PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT. Telkom). PT. Telkom merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang *Telecommunication, Information, Media and Edutainment (TIME)*. Salah satu Divisi yang memiliki peranan sangat penting bagi PT. Telkom yakni Divisi

Access yang berada di Witel Jakarta Pusat karena berada di jantung Ibukota yang merupakan pusat perekonomian serta dekat dengan pusat Pemerintahan Negara. Dalam hal ini Peneliti menemukan fenomena ketidakpuasan kerja pada karyawan Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat.

Peneliti melakukan pra riset kepada 15 orang karyawan Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat yang dinilai dapat mewakili keseluruhan karyawan yang berjumlah 50 orang pada Divisi tersebut. Berdasarkan hasil pra riset dapat diduga terdapat masalah kepuasan kerja. Berikut hasil pra riset yang dilakukan terhadap 15 orang karyawan Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat:

Tabel 1.1

Hasil Pra Riset

No.	Indikator Kepuasan Kerja	Puas		Tidak Puas	
		Total (Orang)	%	Total (Orang)	%
1	Pekerjaan itu sendiri	15	100%	0	0%
2	Gaji	12	80%	3	20%
3	Kesempatan promosi	1	6.67%	14	93.33%
4	Pengawasan	14	93.33%	1	6.67%
5	Rekan kerja	15	100%	0	0%
6	Kondisi kerja	5	33.33%	10	66.67%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2015.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, menunjukkan bahwa kesempatan promosi merupakan indikator terbesar yang menjadi masalah dengan persentase tidak puas sebesar 93.33%. Indikator terbesar kedua adalah kondisi kerja dengan persentase tidak puas sebesar 66.67%. Indikator-indikator tersebut mengindikasikan terdapat masalah kepuasan kerja karyawan pada Divisi

Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat. Karyawan menjelaskan bahwa mereka merasa tidak puas karena ada hal-hal yang didapatkan selama bekerja tidak sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan hasil pra riset dan penjelasan karyawan tersebut dapat diduga bahwa terdapat masalah kepuasan kerja karyawan yang rendah pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat.

Rendahnya kepuasan kerja karyawan tersebut akan berdampak kepada menurunnya semangat kerja karyawan bahkan akan mengurangi motivasi karyawan dalam bekerja yang bisa membuat karyawan menjadi malas-malasan dalam bekerja atau bahkan tidak masuk kerja. Hal ini seperti ini yang akan membuat kinerja karyawan menjadi tidak baik sehingga kinerja perusahaan menjadi buruk dan akan berakibat tidak tercapainya tujuan perusahaan apalagi daya saing berkelanjutan (*sustained competitive advantage*).

Dari hasil pra riset yang dilakukan oleh peneliti terhadap 15 orang karyawan Divisi Access ini, dapat diketahui juga variabel-variabel yang diduga menjadi penyebab rendahnya kepuasan kerja karyawan pada Divisi Access yang tercermin melalui tabel 1.1. Berikut ini adalah hasil wawancara pra riset:

Tabel 1.2
Hasil Pra Riset

No.	Variabel-variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	Puas		Tidak Puas	
		Total (Orang)	%	Total (Orang)	%
1	Promosi	1	6.67%	14	93.33%
2	Lingkungan Kerja	5	33.33%	10	66.67%
3	Kompensasi	12	80%	3	20%
4	Kepemimpinan	14	93.33%	1	6.67%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2015.

Berdasarkan hasil pra riset pada tabel 1.2 yang dilakukan Peneliti diketahui bahwa variabel utama yang mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja karyawan Divisi Access adalah promosi dengan persentase sebesar 93.33% . Selanjutnya variabel terbesar kedua adalah lingkungan kerja dengan persentase sebesar 66.67%. Variabel-variabel tersebut adalah hal-hal yang dirasakan selama karyawan bekerja.

Permasalahan utama yang membuat karyawan Divisi Access merasa tidak puas dengan promosi adalah kurangnya kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan, sehingga banyak karyawan yang sudah berusia lanjut dan sudah bekerja cukup lama pada perusahaan tetapi masih menduduki jabatan yang sama atau butuh waktu yang lama untuk mendapatkan promosi jabatan di perusahaan.

Selanjutnya, ketidakadilan dalam memberikan promosi jabatan, seperti karyawan yang dinilai memiliki kinerja baik dan sudah bekerja cukup lama atau memiliki pengalaman tetapi tidak mendapatkan promosi. Kemudian, ketidakjelasan dasar-dasar serta syarat-syarat yang menjadi acuan promosi jabatan tidak pernah di informasikan kepada karyawan sehingga karyawan

menjadi tidak tahu apa yang harus dilakukan untuk memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan perusahaan untuk mendapatkan promosi jabatan.

Hal-hal seperti di atas yang membuat karyawan menjadi berpikiran negatif mengenai kebijakan promosi yang dilakukan perusahaan. Karyawan merasa bahwa seseorang yang mendapatkan promosi jabatan pasti memiliki kedekatan dengan atasan atau bahkan hanya sebuah keberuntungan dari kesalahan sistem penetapan promosi jabatan. Keadaan seperti ini yang membuat tidak tercapainya atau rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Selain faktor promosi yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Divisi Access, faktor lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Divisi Access.

Permasalahan yang terkait dengan lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan Divisi Access seperti kurang dilibatkannya karyawan dalam mendesain *layout* ruang kerja, sehingga *layout* ruang kerja tidak sesuai dengan keinginan karyawan. Hal tersebut menjadi berdampak kepada penerangan ruang kerja yang kurang terang, ruang kerja yang kurang luas, kurangnya ventilasi udara dalam ruang kerja yang menyebabkan sirkulasi udara menjadi kurang baik karena ruang kerja menjadi satu dengan ruang peralatan.

Selanjutnya, tidak rapi dan berantakannya ruang kerja dikarenakan menjadi satu dengan ruang peralatan, kurangnya lahan parkir yang memadai bagi karyawan, kurang mendukungnya peralatan atau fasilitas penunjang pekerjaan, serta kondisi gedung yang dinilai karyawan sudah sangat tidak mendukung pekerjaan mereka. Kemudian masalah keselamatan dan keamanan

kerja yang dikhawatirkan oleh karyawan karena ruang kerja menjadi satu dengan ruang peralatan yang sebenarnya merupakan peralatan yang memiliki tegangan listrik. Hal seperti inilah yang membuat kenyamanan, keselamatan dan keamanan kerja karyawan menjadi terganggu sehingga dapat menyebabkan rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan kerja karyawan Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat dengan mengambil judul penelitian sebagai berikut: “Pengaruh Promosi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Promosi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat?
2. Apakah Promosi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat?

4. Apakah Promosi dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat, yaitu:

1. Untuk mengetahui deskripsi tentang Promosi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja karyawan pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh Promosi dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Peneliti

Memberikan pengalaman dan pelajaran dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah Promosi, Lingkungan Kerja dan pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

2. Bagi Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat

Memberikan informasi mengenai Promosi dan Lingkungan Kerja sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan kerja Karyawan sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan pada Divisi Access, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Witel Jakarta Pusat.

3. Bagi Pengembangan Ilmu dan Pengetahuan

Dapat digunakan untuk referensi tambahan bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang Promosi, Lingkungan Kerja dan pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

4. Bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu karya potensial yang dijadikan bahan referensi sekaligus bahan pembelajaran yang bermanfaat bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.